

**EFEKTIVITAS KERJA DIT POLAIRUD POLDA KALIMANTAN TENGAH
SEBAGAI PELAYAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT
PADA OBJEK WISATA BALAI KERAMAT RAJA TUMBANG RUNGAN
KECAMATAN PAHANDUT KALIMANTAN TENGAH**

Banda Napitupulu^{*1}, Muhammad Uhaib As'ad², Iswiyati Rahayu²

¹Mahasiswa, Strata Dua (S2) Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik

²Dosen, Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik
Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari

*Korespondensi Penulis: No. Telp: 081349760950. Email: bandanapitu70@gmail.com

Abstract: *Public service is one of the basic needs for the community. One of the government's ways in providing public services to the community is through the presence of the Polairud Directorate. The Raja Tumbang Rungan Sacred Hall tourist attraction is a tourist attraction in the Pahandut District of Central Kalimantan which has been inaugurated by the Central Kalimantan Police Chief, but the existence of this tourist attraction is still less attractive to tourists due to the lack of tourism promotion and the lack of heritage management managed by the government. This study aims to determine the effectiveness of the government's work through the Directorate of Polairud Polda Central Kalimantan and the obstacles faced as public servants in increasing community satisfaction at the Raja Tumbang Rungan Sacred Hall tourist attraction, Pahandut District, Central Kalimantan. Mixed Method Research approach. This type of research is descriptive. The population is all the people who visited as many as 490. The sample was 83 people using accidental sampling technique. The informants used purposive sampling and snowball sampling as many as 3 people. Collecting data using questionnaires and interviews. Data analysis used descriptive test which was presented in the form of frequency distribution and narration.*

Keywords: *Effectiveness, Dit Polairud, Community Satisfaction, Tumbang Rungan*

Abstrak: Pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan dasar bagi masyarakat. Salah satu cara pemerintah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yaitu melalui hadirnya Dit Polairud. Objek wisata Balai Keramat Raja Tumbang Rungan merupakan objek wisata Kecamatan Pahandut Kalimantan Tengah yang telah diresmikan oleh Kapolda Kalimantan Tengah, namun keberadaan objek wisata tersebut hingga kini masih kurang diminati oleh wisatawan akibat kurangnya promosi wisata serta kurangnya tata kelola perwarisataan yang dikelola oleh pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas kerja Dit Polairud Polda Kalimantan Tengah dan kendala yang dihadapi sebagai Pelayan Publik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat pada objek wisata Balai Keramat Raja Tumbang Rungan Kecamatan Pahandut Kalimantan Tengah. Pendekatan penelitian Mixed Method Research. Jenis penelitian deskriptif. Populasi adalah seluruh masyarakat yang berkunjung sebanyak 490. Sampel sebanyak 83 orang menggunakan teknik accidental sampling. Informan menggunakan teknik purposive sampling dan snowball sampling sebanyak 3 orang. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan wawancara. Analisis data menggunakan uji deskriptif yang disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi dan narasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 38 orang (45,8%) menyatakan efektif. Kendala yang dialami oleh Dit Polairud Polda Kalimantan Tengah sebagai Pelayan Publik dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat pada Objek wisata Balai Keramat Raja Tumbang Rungan Kecamatan Pahandut Kalimantan Tengah dimana kurangnya perhatian masyarakat akan objek wisata akibat rendahnya ekonomi dan pendidikan, akses lokasi yang dianggap masih sulit, serta tidak adanya alokasi dana/anggaran dari pemerintah untuk pengembangan dan pelestarian Objek wisata Balai Keramat Raja Tumbang Rungan.

Kata Kunci: Efektivitas, Dit Polairud, Kepuasan Masyarakat, Tumbang Rungan

- organizational behavior. *Research in Organizational Behavior*, 1, 75–123.
- Iqbal, M. Z., Akbar, S., Budhwar, P., & Shah, S. Z. A. (2019). Effectiveness of performance appraisal: Evidence on the utilization criteria. *Journal of Business Research*, 101(April), 285–299.
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.04.035>
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada.
- Merbun B.N, 1988. "Proses Pembangunan Desa", Erlangga. Jakarta
- Moeheriono. 2013. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta : PT. Raja. GrafindoPersada.
- Mulyadi, I. R. (2017). Efektivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi (Studi di Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Tangerang). 126.
- Nanggala, J. (2015). Analysis The Performance Appraisal Effectiveness On Employee Performance At PT. Pelindo IV (Persero) Bitung. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(4), 602–610.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2005 Tentang Desa
- Purwanto, E. A., Tyastianti, D., Taufiq, A., & Novianto, W. (2016). "Pelayanan publik " Modul Pelatihan Dasar Kader PNS. Modul Pelayanan Publik, 1–101.
<http://pusbindiklat.lipi.go.id/wp-content/uploads/MODUL-PELAYANAN-PUBLIK-CETAK.pdf>
- Setiawan, A., Kom, M., Burch, J., & Grudnitski, G. (2015). 1. Pendahuluan. IX (Tahap II), 1–21.
- Siagian P. Sondang, 1999. "Administrasi Pembangunan", Bumi Aksara,
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Syafi'i Inu Kencana, dkk , 1999. "Ilmu Administrasi Publik", Rineka Cipta. Jakarta
- Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 33 tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah.
- Wayne Parsons, 2006, *PUBLIC POLICY Pengantar Teori dan Praktik Analisis Kebijakan*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group.
- Widjaja HAW, 2004. PT. "Otonomi Desa", RadjaGrafindo Persada. Jakarta
- William N. Dunn, 2003, *Analisis Kebijakan Publik Edisi Kedua*, Yogyakarta, Gajah Mada University Press.